Le Billet Électronique

Mode d'emploi détaillé

Version 6 novembre 2007

donner au train des idées d'avance

SNCF

SOMMAIRE

- Définition et périmètre d'utilisation
- Votre confirmation de voyage
- Échange avant le retrait de votre Billet Électronique
- 2 possibilités pour retirer votre Billet Électronique
  - Le retrait du Billet Électronique par carte: Les 6 étapes
  - Le retrait du Billet Électronique par la référence de Dossier Voyage + Nom: Les 6 étapes
- Échange après retrait de votre Billet Électronique
- Après-vente / Service Clientèle

Définition et périmètre d'utilisation

→ Le Billet Électronique SNCF est un billet que vous commandez et payez auprès de votre agence de voyages, puis que vous retirez sur une Borne Libre Service.

→ Grâce aux possibilités d'échanges avant le retrait de votre titre sur l'une des 1412 Bornes Libre Service, le Billet Électronique vous offre une grande flexibilité

➔ Le Billet Électronique est disponible sur **la plupart des trajets en France** ➔ toutes les relations équipées de Borne Libre Service en gare de départ et dont le 1er trajet du parcours doit être réservé.

➔ Il est aussi disponible sur les **trajets internationaux** :

- Eurostar (Londres)
- Thalys (Bruxelles, Amsterdam, Cologne…)
- Elipsos (Espagne)
- Lyria (Suisse)
- Artesia (Italie)
- Grande Vitesse France-Allemagne (ALLEO)

Avec retrait des billets en France uniquement

Votre confirmation de voyage

→ **Lorsque vous achetez un Billet Électronique auprès de votre agence de voyages, celle-ci vous envoie par mail (ou vous remet en main propre) une CONFIRMATION DE VOYAGE.**

→ **ATTENTION : Cette confirmation N'EST PAS UN TITRE DE TRANSPORT ! Elle comporte (selon le type de retrait) les informations utiles au moment du retrait de votre billet sur Borne Libre Service.**

Votre confirmation de voyage

```
R//ITR
** 2C - RESARAIL/SNCF **
CE DOCUMENT N'EST PAS UN TITRE DE TRANSPORT

POUR ETRE EN REGLE A BORD DU TRAIN, VOUS DEVEZ ETRE EN POSSESSION DE VOTRE CARTE
CYBELYS

DATE D'ENVOI : 08 NOV 2006        REF AGENCE : 00046303

SNCF
TICKETLESS THALYS
CONFIRMATION D'ITINERAIRE VOYAGEUR


VOYAGEUR : MREJEN DAVID
NUMERO CARTE DE RETRAIT : 00******0100045376*

REFERENCE DOSSIER VOYAGE : SQCFDL

NUMERO DE BILLET : 792888261
DATE : 15 NOV
NUMERO DU TRAIN : 09307
GARE DE DEPART :       PARIS NORD          HEURE: 06:25
GARE D'ARRIVEE :       BRUXELLES MIDI      HEURE: 07:50
N CLASSE : 1        VOITURE : 001      PLACE : 034
PRIX :      116.00 EUR


NUMERO DE BILLET : 792888272
DATE : 15 NOV
NUMERO DU TRAIN : 09344
GARE DE DEPART :       BRUXELLES MIDI      HEURE: 16:40
GARE D'ARRIVEE :       PARIS NORD          HEURE: 18:05
N CLASSE : 1        VOITURE : 001      PLACE : 031
PRIX :      116.00 EUR
```

Itinéraire reçu

```
THIS DOCUMENT IS AUTOMATICALLY GENERATED.
PLEASE DO NOT RESPOND TO THIS MAIL.

AMADEUS FRANCE                                DATE 22MAI07
2-8 AVENUE DU BAS-MEUDON                      REFERENCE DU DOSSIER ZH2F5S
TELEPHONE: TBA
FAX      : TBA                                BUGNOT/FRANCK


TRAIN
     SNCF  6601          CLASSE:A                 TGD
     20JUN               PARIS GARE LYON          0600
     MER                 LYON PART DIEU           0806
VOITURE 001, PLACE 071

REFERENCE DU DOSSIER SNCF A UTILISER EN GARE          : RDORUE

TRAIN
     SNCF  6628          CLASSE:A                 TGD
     20JUN               LYON PART DIEU           1800
     MER                 PARIS GARE LYON          1955
VOITURE 003, PLACE 051

REFERENCE DU DOSSIER SNCF A UTILISER EN GARE          : RDORUE



CLIQUEZ SUR LE LIEN SUIV.POUR ACCED. A VOTRE ITIN. EN LIGN

WWW.CHECKMYTRIP.NET/CMTSERVLET?R=ZH2F5S&L=GB&N=BUGNOT


BILLETS DE TRAIN:
     NUMERO DE BILLET ELECTRONIQUE:     0795927856

E-TICKET SNCF
```

IEP

Échange avant le retrait de votre Billet Électronique

Avant le retrait du billet sur la Borne Libre Service, vous avez la possibilité d'échanger votre titre selon les modalités suivantes* :

- **Au 0 892 35 35 01 (7j/7, 7h-22h, 0.34€ TTC/min)**
  ➔ 1 seul échange (plusieurs échanges pour les tarifs Pro 1ère à partir de début 2008)
- **Auprès de votre agence de voyages** ➔ plusieurs échanges possibles par simple appel à l'agence
- Si vous êtes Grand Voyageur, auprès de **Ligne Dédiée Grand Voyageur**
  ➔ 1 seul échange
- **Auprès des guichets en gare** ➔ plusieurs échanges possibles
- **Sur Borne Libre Service** ➔ 1 seul échange

Selon les conditions d'après-vente de votre billet (offre « Pro » ou « Loisir ») à consulter auprès de votre agence.

2 possibilités pour retirer votre Billet Électronique

Vous avez <u>2 POSSIBILITES</u> pour retirer votre Billet Électronique.
En vous rendant sur l'une des 1412 bornes installées dans les gares, centres commerciaux, etc., vous pouvez effectuer votre retrait :

→ Grâce à votre carte « Identifiant »

→ Grâce à la saisie de votre référence de Dossier Voyage SNCF + votre nom (figurant sur le mail de confirmation)

***<u>NB</u>**: En cas de difficulté de retrait sur Borne Libre Service, et <u>de façon exceptionnelle</u>, le retrait peut s'effectuer aux guichets des gares.*

Ce mode de retrait doit être considéré comme un mode « secours ». Des retraits groupés et/ou répétés aux guichets pourraient vous être refusés.

Le retrait ou l'échange du Billet Électronique par carte « Identifiant »

Avec votre carte « Identifiant »

(Grand Voyageur, Gagner à Voyager, American Express, Carte bancaire), vous n'avez pas de référence à noter ni d'information à saisir sur la Borne Libre Service.
Ce mode de retrait est le plus sécurisé et le plus rapide : 50 secondes suffisent !

LES 6 ETAPES DU RETRAIT PAR CARTE SUR BORNE LIBRE SERVICE:

- Étape 1 : Sélection du menu correspondant au retrait par carte
- Étape 2 : Insertion de votre carte de retrait
- Étape 3 : Saisie de votre code confidentiel
- Étape 4 : Affichage de vos Billets Électroniques en attente de retrait
- Étape 5 : Sélection du (des) voyage(s)
- Étape 6 : Impression du (des) Billet(s) Électronique(s)

Le retrait ou l'échange du Billet Électronique par carte « Identifiant »

Étape 1 : Sélection du menu correspondant au retrait par carte

Retrait de dossiers
Mardi 5 Octobre 2006 : 08h38
Vous souhaitez effectuer l'opération suivante :
RETRAIT DE DOSSIERS
Retrait par carte de dossiers télépayés
(Internet, Téléphone, Minitel)
Retrait par carte de Billet Electronique
(Agences de voyages)
Retrait par saisie du numéro de dossier
Départ immédiat
Autres départs
Retrait de dossiers et de Billet Electronique
Echange de billets
Renouvellement d'abonnements

Sélectionnez le pavé

Retrait par carte de Billet Electronique
(Agences de voyages)

Sélectionnez ce même pavé dans le cas d'un échange

Étape 2 : Insertion de votre carte de retrait

Retrait par carte de Billet Electronique
Mardi 5 Octobre 2006 : 08h52
Veuillez insérer votre carte identifiant Billet Electronique
BILLET ELECTRONIQUE
INSEREZ CARTE
Vous disposez d'une minute pour introduire votre carte de retrait

➔ Insérez la carte de retrait dont le numéro a été enregistré lors de la création de votre dossier voyage :

- Carte **Grand Voyageur** ou **Gagnez à Voyager** ou **Carte Bancaire** ou **Carte American Express**

Le retrait ou l'échange du Billet Électronique par carte « Identifiant »

Étape 3 : Saisie de votre code confidentiel

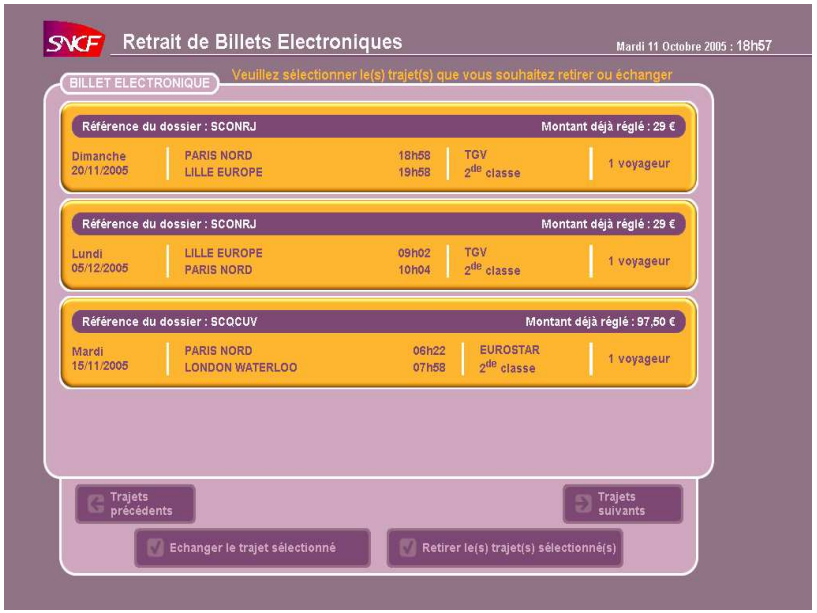
Retrait de Billets Electroniques
Vendredi 22 Juillet 2005 : 15h08
Saisissez votre code sur le clavier situé à droite puis appuyez sur la touche "V"
BILLET ELECTRONIQUE
CODE 1er ESSAI
Pour Valider, appuyez sur "V"
Pour Corriger, appuyez sur "C"
Pour Annuler, appuyez sur "A"

Composez votre code confidentiel (code à 4 chiffres de la carte) :

- **sur le terminal de paiement** pour les cartes bancaires,
- **sur l'écran tactile**, pour les cartes Grand Voyageur ou Gagnez à Voyager (**<u>après avoir retiré la carte</u>**)

Nota: Avec la carte American Express *: par simple insertion de la carte, sans code à composer, vous accédez à vos dossiers réservés.*

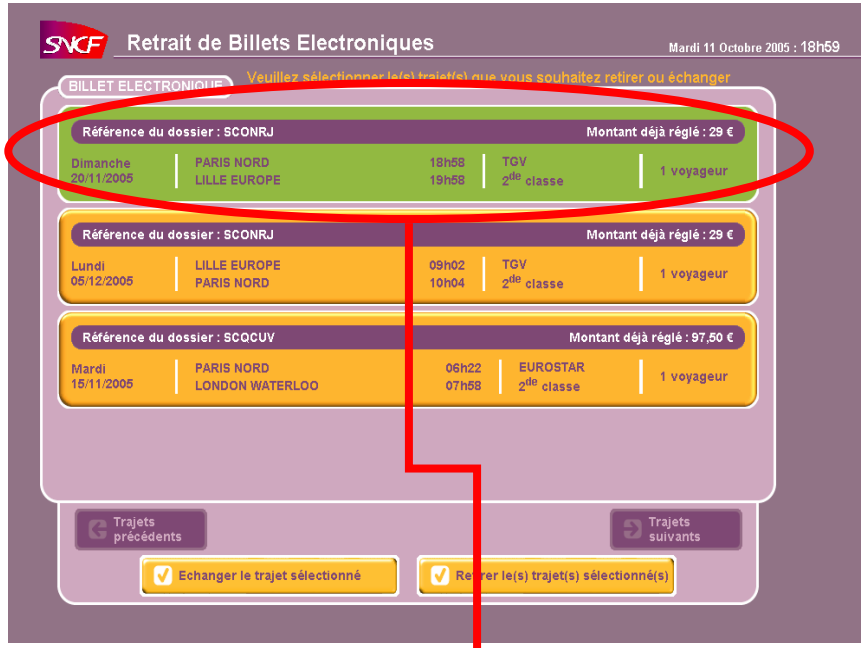
Étape 4 : Affichage de vos Billets Électroniques en attente de retrait



Après le retrait de votre carte, cet écran affiche **toutes les réservations « Billet Électronique » en cours**

Le retrait ou l'échange du Billet Électronique par carte « Identifiant »

Étape 5 : Sélection du (des) voyage(s)



Vous sélectionnez le(s) voyage(s) à retirer (par exemple voyage aller) et **pouvez <u>l'échanger</u> ou <u>le retirer</u> :** les pavés « Échanger » et « Retirer » sont sélectionnables

Étape 6 : Impression du (des) Billet(s) Électronique(s)

Vendredi 22 Juillet 2005 : 15h52
MISE A DISPOSITION DES TITRES
L'impression de vos titres de transport est maintenant terminée. Nous vous remercions de les retirer de la borne
Pensez à composter le titre de transport correspondant au trajet effectué, lors de votre accès au train.
1 titre a été imprimé

➔Impression simultanée du ou des billet(s) correspondant à votre réservation

➔Retour à l'écran d'accueil

➔Le billet sera composté si retiré dans l'heure qui précède le voyage

Le retrait du Billet Électronique par la référence de Dossier Voyage + Nom

Vous avez aussi la possibilité de retirer votre Billet Électronique avec comme seuls Identifiants la référence du Dossier Voyage SNCF à 6 lettres, ainsi que votre nom.

→ Exemple: RFJTHD + DUPONT

Ces éléments figurent sur le mail de confirmation communiqué par votre agence de voyages

LES 6 ETAPES DU RETRAIT PAR N°DOSSIER VOYAGE SNCF + NOM

SUR BORNE LIBRE SERVICE :

- Étape 1 : Sélection du menu correspondant au retrait par la référence de dossier + nom
- Étape 2 : Saisie de votre référence de dossier voyage
- Étape 3 : Saisie de votre nom
- Étape 4 : Affichage de votre réservation Billet Électronique en attente
- Étape 5 : Retrait (ou échange) des billets
- Étape 6 : Impression du (des) Billet(s) Électronique(s)

Le retrait du Billet Électronique par la référence de Dossier Voyage + Nom

Étape 1 : Sélection du menu correspondant au retrait par référence de dossier + nom

Retrait de dossiers
Mardi 5 Octobre 2006 : 08h38
Vous souhaitez effectuer l'opération suivante :
RETRAIT DE DOSSIERS
Retrait par carte de dossiers télépayés
(Internet, Téléphone, Minitel)
Retrait par carte de Billet Electronique
(Agences de voyages)
Retrait par saisie de numéro de dossier
(Internet, Telephone, Billet Electronique Agences, Minitel)
Départ immédiat
Autres départs
Retrait de dossiers et de Billet Electronique
Echange de billets
Renouvellement d'abonnements

Sélectionnez le pavé

Retrait par saisie de numéro de dossier
(Internet, Telephone, Billet Electronique Agences, Minitel)

Sélectionnez ce même pavé dans le cas d'un échange

Étape 2 : Saisie de votre référence de dossier voyage

Retrait de dossiers
Mardi 5 Octobre 2006 : 08h40
Tapez votre numéro de dossier (6 caractères) puis appuyez sur "Valider"
REFERENCE
RFJTHD
A Z E R T Y U I O P
Q S D F G H J K L M
W X C V B N
Corriger
Effacer tout
Valider

➔Vous saisissez **sur l'écran tactile** la **référence de dossier SNCF à 6 lettres** communiquée par votre agence

➔La correction est possible en cas d'erreur de frappe

Le retrait du Billet Électronique par la référence de Dossier Voyage + Nom

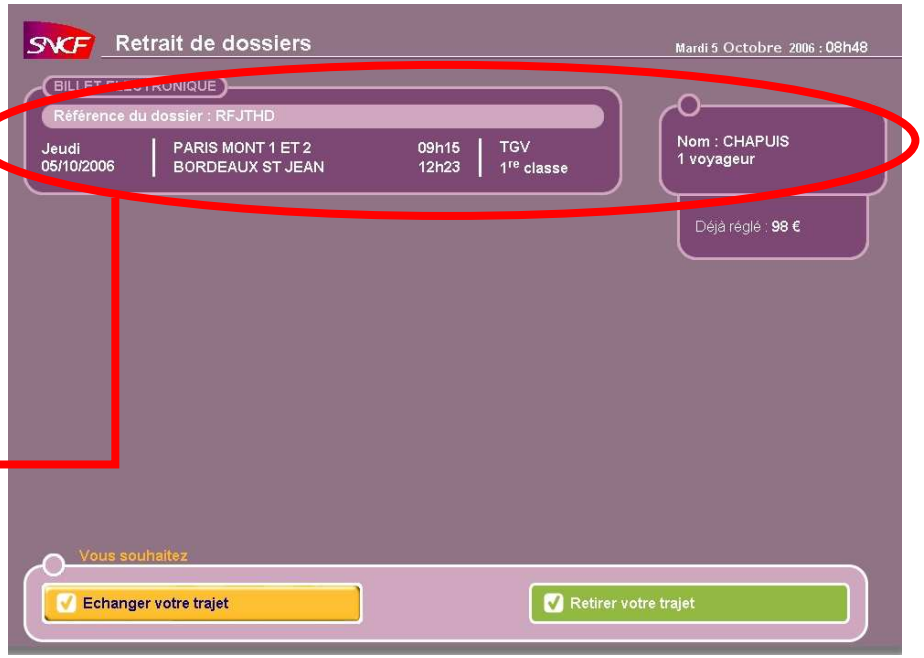
Étape 3 : Saisie de votre nom

Retrait de dossiers
Mardi 5 Octobre 2006 : 08h42
NOM
Tapez votre nom puis appuyez sur "Valider"
CHAPUIS
A Z E R T Y U I O P
Q S D F G H J K L M
W X C V B N
Corriger
Effacer tout
Valider

Vous saisissez **le nom** qui figure sur votre document de confirmation.

L'orthographe exacte telle que figurant sur votre mail de confirmation doit être respectée, y compris les espaces le cas échéant.

Étape 4 : Affichage de votre réservation Billet Électronique en attente



L'écran affiche **la réservation « Billet Électronique »** correspondant à votre référence de dossier (aller ou aller / retour).

Le retrait du Billet Électronique par la référence de Dossier Voyage + Nom

Étape 5 : Retrait (ou échange) des billets

Vous pouvez choisir d'**échanger** ou de **retirer** votre voyage.

Étape 6 : Impression du (des) Billet(s) Électronique(s)

Vendredi 22 Juillet 2005 : 15h52
L'impression de vos titres de transport est maintenant terminée. Nous vous remercions de les retirer de la borne
MISE A DISPOSITION DES TITRES
Pensez à composter le titre de transport correspondant au trajet effectué, lors de votre accès au train.
1 titre a été imprimé

- ➔ Impression simultanée du ou des billet(s) correspondant(s) à votre réservation
- ➔ Retour à l'écran d'accueil
- ➔ Le billet sera composté si retiré dans l'heure qui précède le voyage

Échange/Remboursement après retrait du Billet Électronique

Une fois imprimé, votre Billet Électronique devient un billet « classique ».

Il est soumis aux règles d'après-vente générales :

Consultez votre agence de voyages pour connaître toutes les conditions d'après-vente liées à votre tarif selon le train réservé.

Après-vente / Service Clientèle

→ **Si vous avez bénéficié d'un billet au tarif « Pro » et que vous n'avez pas voyagé, pensez à prévenir votre agence de voyages.**

→ **Effectivement, celle-ci pourra effectuer l'après-vente de ce billet de H à J+60 moyennant 50% de retenue.**